

《营业室主任网点管理履职能力提升》

【课程背景】

市场化改革的推进，衍生出客户对金融服务的多元化、差异化需求。虽然我国银行业的同质竞争一直广受诟病，但事实上，银行业的差异化经营方面的探索和实践也从未停歇。

在继承和发扬“精细化”管理理念的基础上，营业室主任的管理工作如何紧紧围绕“合规、价值、服务、保障”为抓手，做好网点服务管理工作和业务风险防控？如何实行岗位优化、提高员工的工作效率？如何提高全员服务意识、端正工作心态、强化责任意识？如何通过管理沟通与推进岗位协同，提高网点团队优质服务与营销效能……这些问题一直是营业室主任履职中最为需要提升的能力。

【课程对象】 营业室主任

【课程时长】 1天

【推荐讲师】 邓赞

【讲师授课特点与优势】

- 21年专注金融业服务营销管理实战能力提升的专业积累；与实际工作结合紧密，实操性强；
- 授课内容丰富，案例翔实；汇集全国各地金融业营业窗口问题解决方案；
- 讲师与国内银行有着密切的合作，对国内银行的情况非常了解，所以在课程中的大量案例分析和场景模拟都是密切结合国内银行的具体情况来进行的，能够有效地指导学员的实际工作。

- 用银行人自己的方法解决银行人自己的问题。

【课程大纲】

第一模块 营业室管理问题分析与管理者自我修炼

- 银行转型面临的管理困难与挑战
- 网点转型管理缺失的三效（效率、效果、效益）
- 员工在用什么方式开展工作？
- 员工在转型期营销协同方面的问题？
- 导致行为无效的三大障碍因素分析
- 服务管理创新给银行带来的回报
- 营业室主任管理角色定位
- 从基层管理者向基层领导者转型
- 自主性、思考性、协作性
- 授权、跟踪、时间管理、调整、监督
- 团队管理思考性引导
- 培养学习型管理组织
- 打破没有必要的管理习惯

第二模块 营业室主任服务管理与员工效能提升

- 乐在工作——如何让员工把工作变成乐趣
- 一切都是在快乐的状态下才能做好
- 个人与银行相互依存的关系
- 建立员工阳光心态，树立危机意识
- 如何进行员工服务行为纠偏

- 优质服务对银行来说是什么？
- 服务与营销从来都不可剥离
- 客户至上的真实体现
- 产生不满投诉的常见原因
- 客户投诉的三种心理分析
- 投诉处理的五个同步
- 投诉处理的三换原则
- 服务补救对投诉处理的价值
- 如何进行有效服务补救
- 改善员工不良习惯的步骤与方法
- 管理者必须建立的沟通渠道
- 管理沟通的障碍
- 谈行为不谈个性
- 分清类型，确定沟通策略
- 提出绩效改善建议的技巧
- 以双赢思维解决团队冲突
- 员工需要管理激励的信号
- 有效关注团队员工的工作动力
- 营业室团队绩效管理如何优化

第三模块 营业室主任厅堂协同营销管理

- 客户关系发展的四个阶段
- 与客户互动时所面临的机会与挑战

- 存量客户盘活协同营销流程优化
- 陌客电邀与面谈协同营销流程优化
- 厅堂微沙龙组织协同营销流程优化
- 一对一营销与转介协同营销流程优化
- 重点产品销售思路梳理
- 金融产品对客户价值呈现与包装
- 存量客户关系管理推进